

Gestion des sinistres

Ensemble des activités visant à gérer les sinistres dans le cadre de l'assurance automobile

Type : Processus métier

Auteur modification : V.D. Master

Date modification : 09/12/2020

Textes descriptifs

Détails	Gestion sinistre simple Gestion sinistre complexe Contentieux sinistre Gestion experts Compensation sinistres
----------------	---

Maturité de remplissage

Caractéristiques requises 100 %



Caractéristiques étendues

Nom	Valeur	Liste de Valeurs	Libellé
Pilotage - Impacts - Risques			
● Criticité *	4 Très forte	0 NC ou Non Renseignée 1 Faible 2 Moyenne 3 Forte 4 Très forte X Chaîne de Pilotage	Caractère critique de l'exercice de l'activité
● Origine du risque *	✓		Activité dont l'exécution fait courir un risque
Fiche Identifiée			
● ID du Maître *	Assurance Automobile		Identification Amont
● Entité Pilote *	Département Sinistre		Service Responsable
● ID Propriétaire *	DirProd		Responsable Pilotage
● Version *	2.0		Version Avancement
● Class *	Stratégique	Immature Moteur Stratégique Transversal	Maturité Déclarée
Support Suivi			
● Créateur	LCA		Nom du Créateur
● Rédacteur	DPI		Nom du Rédacteur
● Vérificateur	LCA		Nom du Vérificateur

Impacts de l'objet

Nom	Type	Libellé
Pilotage - Impacts - Risques		
Objectifs		
● Stabilité des primes "Objectif"	Indicateurs BPM	Maintenir le niveau de tarification des primes d'assurance, en cohérence avec les concurrents
● Diminution délai prise en charge "Objectif"	Indicateurs BPM	Diminuer le délai de prise en charge d'une déclaration, en particulier pour les constats amiables
● minimiser fausses déclarations "Objectif"	Indicateurs BPM	Par une meilleure gestion des contrôles diminuer le nombre de fausses déclaration
Indicateurs		
● Délai de prise en charge déclaration "Indicateur"	Indicateurs BPM	
● Proportion Gravité Sinistre "Indicateur"	Indicateurs BPM	
● Part des vols par secteur "Indicateur"	Indicateurs BPM	
● Taux fraude par catégorie sinistre "Indicateur"	Indicateurs BPM	
● Taux erreur contrôle "Indicateur"	Indicateurs BPM	
Bonnes pratiques		
● SIN- Être attentif à la nature du sinistre	Bonne pratique	
● SIN- Privilégier la relation client	Bonne pratique	

● SIN- revalider en permanence les engagements	Bonne pratique	
Exigences		
● Nouvelle structure fusionnée "Exigence organisationnelle"	Exigence	
● Législation couverture risque "Exigence métier"	Exigence	
● conformité schéma directeur 2010 "Exigence applicative"	Exigence	
● Prise en compte des nouveaux choix de gestion "Exigence fonctionnelle"	Exigence	
Risques associés		
● Fausse déclaration "Opérationnel"	Risque	Déclaration volontairement basée sur des faits fictifs ou transformés
● Erreur contrôle déclaration accident "Opérationnel"	Risque	
● Erreur évaluation dommages "Opérationnel"	Risque	
● Erreur situation assuré "Opérationnel"	Risque	
● Augmentation LT sinistres graves "Externe"	Risque	
● Augmentation des vols "Externe"	Risque	
Hérarchie / Dépendance		
Amont		
● Assurance Automobile "Réalisation"	Macro Processus	Ensemble des activités d'assurance automobile de la Compagnie Risquetout.
Diagrammes de contexte		
● Synthèse du processus	Diagramme	Présentation de la synthèse du processus (V11)
● Contexte général processus Sinistre	Diagramme	Principaux échanges du processus avec son environnement - Vision globale
● Diagrammes Gestion sinistre simple	Diagramme	Diagrammes associés à la description du sous processus
● Tableau de bord du processus	Diagramme	Décompte des principaux éléments définis en aval du processus
● Intervenants dans le processus	Diagramme	Extraction des intervenants avec le travail affecté
● Gestion des sinistres Sous Processus	Diagramme	
● Objectifs et Risques Gestion des Sinistres	Diagramme	
● Cycle de vie des objets métier du processus	Diagramme	
● Contexte processus Gestion sinistre simple	Diagramme	Principaux échanges du processus avec son environnement
Aval		
● Sin - Compensation sinistres "Sous Processus"	Processus métier	Compensation inter- compagnies des coûts des sinistres en fonction des responsabilités respectives engagées
● Sin - Gestion experts "Sous Processus"	Processus métier	Gestion de la relation avec les experts
● Sin - Sinistre complexe "Sous Processus"	Processus métier	Prise en charge d'un sinistre complexe (géré par le siège)
● Sin - Sinistre hors France "Sous Processus"	Processus métier	
● Sin - Sinistre simple "Sous Processus"	Processus métier	Processus de prise en charge d'un Sinistre simple
● Sin- Contentieux sinistre "Sous Processus"	Processus métier	Gestion de l'ensemble des phases du contentieux sur un sinistre
Diagramme de décomposition		
● Gestion des sinistres Sous Processus	Diagramme	
Applicatif		
utilise		
● SINISTRES "Spécifique"	Bloc applicatif	Application informatique de Gestion des sinistres
● CONTRATS "Application Web"	Bloc applicatif	Application informatique de Gestion des contrats
Données		
associé à		
● Assuré	Objet métier	
● Déclaration amiable	Objet métier	
● Dossier Sinistre auto	Objet métier	Objet métier matérialisant un dossier de sinistre. Certains processus sont destinés à faire le suivi de ce dossier. Les situations rencontrées sont modélisées à partir de la notion d'"Etat"
● Contrat auto	Objet métier	
Echanges - Flux		
Entrées		
● rapport expert "Dossier"	Document	Rapport d'expertise du véhicule sinistré
● facture des travaux "Document de communication"	Document	Facture des travaux de remise en état du véhicule

• début processus "Event Début"	Evénement	
• Sinistre début processus "Event Début"	Evénement	Début
📁 Sorties		
• règlement sinistre "Document de communication"	Document	Chèque ou virement d'indemnisation du sinistre
• demande d'expertise "Document de communication"	Document	Ordre de mission d'expertise
• Flux compagnies	Flux Données	
• Echanges sinistre - contrat	Flux Données	
• Flux contentieux	Flux Données	
📁 Organisationnel		
📁 Intervenants (Rôle)		
📁 Propriétaire		
• Responsable département sinistres "role decideur"	Rôle	
📁 Collaborateurs		
• Auditeur	Rôle	
• Rédacteur	Rôle	Personne(s) chargée(s) de gestion d'un contrat
• Secrétaire Sinistre	Rôle	Personne(s) chargée(s) du traitement préalable d'une déclaration de sinistre
• Conseiller technique	Rôle	
📁 Liens standard		
📁 Lien libre		
📁 utilisé par		
• SINISTRES "Spécifique"	Bloc applicatif	Application informatique de Gestion des sinistres
• CONTRATS "Application Web"	Bloc applicatif	Application informatique de Gestion des contrats
📁 Unité Organisationnelle responsable		
• Direction Production "Direction"	Unité Organisationnelle	Direction de la Production (contrats - sinistres) du Siège de la Compagnie Risquetout